

Enquête de satisfaction des clients internes et externes d'un service de Stérilisation Centrale

CHEVALIER Audrey*, MALVEZIN Véronique*, ETTENDORFF Sophie**, JOMIER Jean-Yves*.

*Pharmaciens, **Cadre de santé Stérilisation - Centre Hospitalier de Pau

Le service de Stérilisation Centrale a engagé son unité de production de DM recyclables stériles dans une démarche d'amélioration continue de la qualité depuis 2003. Le client est au cœur du système et il nous a paru opportun de mettre en place une enquête de satisfaction afin de recueillir les avis et les attentes et de réaliser un état des lieux des relations de la stérilisation à un instant donné.

DEMARCHES QUALITE : l'enquête est organisée conformément à la procédure en vigueur dans l'établissement.

Clients internes : blocs opératoires / unités de soins

Client externe : Ch de sPyrénées

QUESTIONNAIRE DE BASE : 10 items

2 items de connaissances générales

puis 8 items « Etes-vous satisfaits de ? »

(Cf titre des chapitres)

4 types de questionnaire destinés aux :

chirurgiens, équipes des blocs opératoires,

équipes des unités de soins et client extérieur.

% REPONSE : Chirurgiens : 41%

Blocs opératoires : 54% / Unités de soins : 56% /

Client externe : 100%

SYNTHESE	Bloc	Chirurgiens	Unités de soins	Client externe
Communication avec le service de stérilisation				
Logistique des DM recyclables				
Traitement des DM recyclables				
Gestion des DM recyclables périmés				
Gestion des non-conformités				
Gestion de l'urgence				
Adéquation attentes/ services rendus				
Note moyenne attribuée	8,4/10	7,2/10	8/10	10/10

Un point majeur est l'amélioration de la prise en charge des non-conformités. Le bloc opératoire relève une différence d'interprétation de la notion d'urgence et parallèlement nous relevons que les agents des blocs méconnaissent le délai de traitement moyen.

Les unités de soins déplorent un espace dédié au ramassage/livraison des DM inapproprié et des livraisons trop tardives l'après-midi.

CONNAISSANCE DU SERVICE DE STERILISATION

Localisation

Missions

Jours et horaires d'ouverture

CONNAISSANCE DU PROCESSUS DE STERILISATION

Le temps moyen de prise en charge des DM recyclables

Les différentes étapes du processus de stérilisation

COMMUNICATION BLOC - STERILISATION

Horaires d'ouverture

Accessibilité téléphonique

Transmission des informations

Réunions Bloc-Stérilisation

LOGISTIQUE DES DM RECYCLABLES

Modalités d'envoi des DM recyclables en zone de lavage

Fiche de liaison Bloc-Sté (liste des boîtes de bloc en attente)

Modalités de retour des chariots mobiles, bacs et paniers

TRAITEMENT DES DM RECYCLABLES

La reconstitution des plateaux opératoires

La fiche de reconstitution :

La qualité et l'intégrité de l'emballage des DM stériles

La qualité des DM stériles livrés (propreté, fonctionnalité)

GESTION DES DM RECYCLABLES PERIMES

Les modalités d'envoi à la stérilisation

Les modalités de gestion

GESTION DES NON-CONFORMITES (NC)

Les modalités de signalement des NC par la stérilisation

Le dossier de NC

Les actions mises en place à la suite d'une réclamation

GESTION DE L'URGENCE

Les modalités de signalement d'une demande urgente

La réactivité du service de Sté lors d'une demande urgente

ADEQUATION ATTENTES / SERVICES RENDUS

La FISI

La fiche de liaison Bloc-Sté

Le support informatique

CONCLUSION

Note sur 10

La réalisation de cette enquête de satisfaction a permis d'analyser la satisfaction des clients et par là même de mesurer l'écart entre la qualité fournie et la qualité perçue. Elle met en évidence les axes prioritaires d'amélioration, oriente notre démarche qualité et cible les actions à mettre en place pour agir efficacement sur les sources d'insatisfaction des clients.

Des réunions mensuelles bloc opératoire - stérilisation ont été mises en place pour travailler sur les axes d'amélioration et notamment sur la gestion des non-conformités.